UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

LEGISLACIÓN COMPARADA

CÁTEDRA: DR. HENOCH AGUIAR

2° Cuatrimestre 2014

Docente: Corbiere Federico

Alumnas: Milagros Pérez Blanco

Florencia Eiras

Marina Lauría

Ma. Emilia Silva

Índice

1. ABSTRACT

A partir de la declaración realizada en septiembre de 2011 por la Alianza para el Gobierno abierto (AGA), la cual se rige entre otras acciones, por incrementar la transparencia de los gobiernos, luchar contra la corrupción y lograr un feed-back entre ciudadanía y gobierno, analizaremos la situación y las vías que Paraguay está implementando para alcanzar estos objetivos.

El análisis que presentaremos se orienta hacia la evaluación del grado de desarrollo de las políticas implementadas por los principales sitios web oficiales del país: www.paraguay.gov.py, www.presidencia.gov.py, www.datos.gov.py y www.gobiernoabierto.gov.py y como estos sitios logran o no una integración ciudadana.

Nos regimos por los principios ofrecidas por la Alianza para el Gobierno Abierto, así como también por los informes bianuales presentados por la ONU que contemplan el desarrollo de varios países en materia de gobierno electrónico.

En este informe, Paraguay ha tenido un descenso en cuanto a su posición, encontrándose actualmente en el puesto 122 (de 193 en total), lo que nos lleva a establecer como objetivo principal del presente trabajo realizar un diagnóstico sobre la situación del país teniendo en cuenta las medidas tomadas por el mismo, así como los obstáculos que se presentan tanto a la hora de adoptar nuevas políticas digitales como aquellas dificultades que se dan en las políticas ya implementadas por el gobierno paraguayo.

Tras realizar el análisis antes mencionado y utilizando la bibliografía seleccionada para el trabajo, arribamos a la conclusión que si bien Paraguay ha descendido de posición en el ranking de la ONU, poco a poco y con esfuerzo se aproxima a los objetivos que propone la Alianza para un Gobierno Abierto implementando varias medidas para lograr un gobierno abierto eficaz.

2. INTRODUCCIÓN

El presente análisis está enmarcado en el contexto actual de la Sociedad del Conocimiento; escenario que tiene como principales protagonistas a las TICs (Tecnologías de la Información y el Conocimiento), al saber, la innovación y la creación de ideas como valores fundamentales para el desarrollo de la misma. Es así como esta

sociedad trae aparejada una transformación de las relaciones humanas y una idea de trabajo conjunto: la búsqueda de un intercambio entre gobernantes y gobernados. Por lo tanto, en relación a ello, debemos hacer mención al concepto de gobierno electrónico, definido como "la devolución, a la sociedad, del control de gestión de la cosa pública, ya no intermediada por el poder político, sino servida por él, en una relación informativa bilateral, igual y transparente". (Aguiar, 2007). Es por esto que las TICs forman parte de un nuevo paradigma, en donde Internet viene a proveer una dinámica diferente.

Siguiendo esta línea, nos resulta interesante rescatar también otro aspecto que señala Henoch Aguiar: "La modernización y digitalización de las administraciones (…) no plantean un reto tecnológico, sino que imponen un cambio de cultura política, modifican en su raíz el modo de desempeño de las responsabilidades públicas". (Aguiar, 2007)

A partir de aquí, nos proponemos como objetivo general, realizar un diagnóstico acerca de los principales aciertos, obstáculos y problemáticas que presenta la política de gobierno abierto de Paraguay, durante el período 2012-2014, en base a los siguientes sitios web oficiales de gobierno: www.paraguay.gov.py, www.presidencia.gov.py, www.datos.gov.py y www.gobiernoabierto.gov.py.

El problema del cual partimos es la evolución negativa que ha tenido este país en materia de gobierno electrónico desde el año 2012 hasta la actualidad, según el informe bianual realizado este año por la ONU y que contempla el desempeño de 193 países. De dicho estudio surge que Paraguay se encuentra en el puesto número 122, retrocediendo varios lugares con respecto a su situación en el año 2012, en la cual estaba en el puesto número 102.

En relación con nuestro objetivo general, definimos una serie de objetivos específicos. En primer lugar, nos planteamos describir y analizar las herramientas que brindan los mencionados sitios para fomentar la participación ciudadana, en lo que se refiere a la realización de trámites online, sugerencias, consultas, pedido de informaciones y el diálogo entre los ciudadanos y los representantes, así como en lo ateniente al acceso a la información pública de la gestión, haciendo foco en este último caso, en la transparencia y el control de la misma. Además, pretendemos analizar los dos Planes de Acción de Gobierno Abierto de Paraguay (2012-2014 y 2014-2016) y los resultados alcanzados, así como dar cuenta del declive experimentado por dicho país en materia de gobierno electrónico según el informe bianual de la ONU y verificar en qué medida los principios establecidos por la "Alianza para el Gobierno Abierto" (AGA) son reconocidos y

aplicados en las políticas específicas del gobierno abierto de Paraguay desde principios de 2012 hasta el presente.

Para cumplir con estos objetivos, partiremos de una serie interrogantes que guiarán la presente investigación y refieren a: ¿En qué etapa de implementación de gobierno abierto se encuentra Paraguay y cómo fue el camino recorrido hasta allí? ¿A través de qué herramientas utilizadas por los sitios web mencionados se pretende integrar al ciudadano y darle participación? ¿En qué medida se fomenta la transparencia y el acceso a la información pública? ¿Cómo se dispone la información ofrecida? ¿Cuáles son las causas por las que Paraguay ha ido desmejorando su posición en materia de gobierno electrónico?

La hipótesis inicial que planteamos es que Paraguay estaría atravesando una etapa inferior a la atravesada por otros países en materia de gobierno abierto. Esta hipótesis surge del análisis que se desarrollará en el presente trabajo y a raíz del informe presentado por la ONU, el cual coloca al país en un puesto sumamente bajo que incluso ha decaído con respecto a años anteriores.

3. MARCO TEÓRICO

Nuestro trabajo de diagnóstico de la agenda pública de Paraguay en materia de Gobierno Abierto durante el período 2012-2014 está enmarcado dentro de diversos autores, conceptos y teorías que fueron abordados a lo largo de esta cursada y otras asignaturas de la carrera.

En primer lugar, consideramos importante rescatar la concepción de gobierno electrónico que Henoch Aguiar aborda, en "El futuro no espera", a partir de la cual se establecen cuatro etapas como necesarias para una política digital democrática orientada al control, la transparencia y la participación. Dichas etapas deben desarrollarse simultáneamente y las mismas son: administración y gestión electrónica, información y trámites on line, transparencia integral y participación on line.

En cuanto a la primera, Aguiar entiende que tiene que ver con aplicar a la gestión estatal las mismas tecnologías que han permitido la modernización de las empresas. Y ello está relacionado con: "procesos informatizados, controles de stock, sistemas de administración integral de cuentas y finanzas (….) Esta etapa implica abrir los cajones cerrados bajo siete llaves donde se encuentra el secreto, la información manipulada, las

decisiones arbitrarias, los procesos decisorios que se ocultan porque son inmostrables (…), las compras con sobreprecios escandalosos, etc." (Aguiar, 2007:52)

En cuanto a la segunda etapa, la misma está relacionada con la tramitación de expedientes, la obtención de información y documentos on line, y la resolución de problemas por parte del ciudadano en relación a la administración.

La transparencia integral es el objetivo de gobierno electrónico que tiene que ver con el acceso a la información, es decir, "los sistemas informáticos de una repartición pública deben permitir el acceso a distancia, por parte del ciudadano, dándole la capacidad de analizar toda la información relativa a la gestión, no en sus número agregados, sino cuenta por cuenta, gasto por gasto, nombramiento por nombramiento". (Aguiar, 2007:53)

En la última etapa, Aguiar hace referencia a la herramienta de Internet que permite incorporar las voces de los ciudadanos, permitiendo la conformación de un espacio de participación de la sociedad civil en la toma de decisiones políticas y tendiendo a formar nuevas formas de cogobierno políticos/sociedad.

Cabe señalar también que nuestro trabajo estará regido por el concepto de agenda digital del texto de Ana Isabel Guerín y María Clara Guida. Aquí se plantea el gobierno electrónico como uno de los pilares fundamentales que conforman dicha agenda la cual está definida como: "política pública diseñada con el objeto de profundizar el desarrollo de las TICs como eje promotor del progreso de un país o región determinada" (Guerín y Guida, 2009).

Por otro lado utilizaremos las etapas de implementación del e-government que Alejandro Prince menciona en su texto "Un breve whitepaper. Gobierno digital en Argentina". Estas tres etapas se refieren a: experimentación, integración y reinvención.

En cuanto a la primera, el autor refiere que tiene que ver con aplicaciones muy simples como "pagar multas de tránsito, brindar información online aunque planas, sin transacciones (…) Hay falta de coordinación entre áreas o niveles de gobierno" (Prince, 2002). La segunda etapa implica el comienzo de la integración de los proyectos entre niveles o áreas (…) Éstos incluyen trabajos más serios sobre bases de datos y procesos administrativos, hay una aparición masiva de transacciones. (Prince, 2002). Y por último, con respecto a la etapa de reinvención, es entendida como el final feliz de la promesa digital ya que se caracteriza por la "transparencia, eficiencia, productividad, diálogo y participación fluida y en tiempo real" (Prince, 2002)

Al mismo tiempo, tomaremos en cuenta la definición de "Datos Abiertos" (Open Data) de la Conferencia Regional de Datos Abiertos para América Latina y el Caribe desarrollada en Uruguay en junio de este año: “Los datos Abiertos (open data) son datos que pueden ser libremente utilizados, reutilizados y redistribuidos por cualquier persona. Presuponen su publicación y difusión de información en la Internet, sin limitaciones de acceso ni de uso, compartida en formato electrónico y abierto" (Conferencia, 2014). A su vez, también se especifican los requisitos que deben tener estos datos: "Disponibilidad y acceso, el dato tiene que estar disponible en la Internet (online), integralmente, sin limitaciones de acceso; Reutilización y redistribución: el dato tiene que ser ofrecido en condiciones y en un formato conveniente, que permitan su reutilización, combinación con conjuntos de datos de diferentes orígenes, su difusión y redistribución (...); Participación universal: el dato tiene que estar disponible sin limitaciones de uso, todos deben poder usar, reutilizar y redistribuir la información, sin discriminación con las áreas de actuación, personas o grupos.

Nos interesa además hacer uso de los aportes que brinde el informe bianual de la ONU, ya que éste nos servirá como parámetro para conocer la posición de Paraguay en el ranking de gobierno electrónico. Es así como nos encontramos con que el informe revela un descenso del país en las posiciones: en el año 2010 se encontraba en el puesto 101, en el año 2012 descendió al 104 y en el último informe se ubicó en el puesto 122.

Para calcular el índice de servicios en línea, la ONU analiza los distintos portales web en base a cuatro secciones que corresponden a las cuatro etapas de desarrollo del gobierno electrónico. La primera sección comprende preguntas relativas a los atributos que se considerarían característicos de la presencia *emergente*, que proporciona información limitada y básica. La segunda etapa es denominada *mejorada* o *ampliada*, en la cual el gobierno debe ofrecer fuentes de información vigentes y archivadas de una mayor política pública y de gobernanza como políticas, leyes, reglamentos e informes, boletines y bases de datos descargables. La tercera etapa, considerada *transaccional* es aquella que permite la interacción bidireccional entre el ciudadano y el gobierno: incluye opciones de pago de impuestos y de solitud de documentos de identidad, certificados de nacimiento, pasaportes, renovaciones de licencias y otras interacciones del ciudadano con el gobierno. La cuarta y última etapa es denominada *presencia conectada* y representa el nivel más complejo de las iniciativas del gobierno electrónico en línea. Puede describirse como la integración de las interacciones de gobierno a

gobierno, de gobierno a ciudadano y de ciudadano a gobierno (y sus respectivas inversiones). Mediante funciones interactivas como el formulario de comentario web y mecanismos innovadores de consulta en línea, el gobierno solicita de manera activa las opiniones de la ciudadanía sobre política pública, sanción de leyes y toma de decisiones participativa y democrática.

Para concluir con el relevamiento teórico bibliográfico y regidos por el entendimiento de que la política de gobierno electrónico se encuentra vinculada con la consolidación de la democracia y la gestión de políticas públicas desde instancias participativas, retomaremos los planteos que realizan Mario Robirosa y Carlos Matus en relación a la planificación estratégica en contraposición con la planificación normativa. Es decir, la primera "se trata de una metodología concertada y participativa de gestión planificada de proyectos desde el Estado en la que intervienen de forma activa diferentes actores sociales" (Robirosa, 1990). De esta forma, éste concibe una "democracia participativa" en la que los ciudadanos sean protagonistas del debate público y del diseño de planes, programas y proyectos necesarios para resolver los problemas que los afectan.

Por otro lado, en cuanto al segundo tipo de planificación, Matus refiere que se trata de "una planificación que ignora a todos los actores del proceso social, menos el Estado que es el único que planifica. Por esto, la considera autoritaria y tecnocrática (…) El gobierno, se constituye como único actor creativo, que monopoliza la creatividad y la capacidad estratégica" (Matus, 1996). Es decir que dependiendo de cómo Paraguay haga uso de su política de gobierno abierto y de la etapa de implementación en la que se encuentre, veremos en qué medida se promueve la planificación estratégica situacional, la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones y el acceso a la información, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz.

Utilizaremos también la definición de participación que explicita Robirosa, integrada por tres aspectos: formar parte, en el sentido de pertenecer, tener parte en el desempeño de acciones adaptativas y tomar parte, entendido como influir a partir de la acción. Además existen tres niveles de participación: la información, la opinión y la toma de decisiones (Robirosa, 1990).

4. METODOLOGÍA Y CORPUS

Nuestro abordaje es de tipo cualitativo en cuanto a que nos proponemos realizar la descripción y el análisis de los sitios web que forman parte del corpus de este trabajo (www.paraguay.gov.py, www.presidencia.gov.py y www.datos.gov.py) en base a los principios fundamentales de gobierno abierto que establece la "Alianza para el Gobierno abierto" (AGA) lanzada en septiembre de 2011.

De esta manera, el fin de este diagnóstico es indagar sobre las cuestiones formuladas anteriormente en los objetivos e interrogantes para verificar nuestra hipótesis referida a la etapa de implementación de gobierno abierto en la que se encuentra Paraguay, según lo que nosotros consideramos.

Para analizar el estado en materia de gobierno abierto en este país tomamos como eje sus dos planes de acción: 2012-2014 y 2014-2016. El período de análisis elegido se fundamenta en que Paraguay se incorpora a la AGA en noviembre de 2011 y en abril de 2012 oficializa su ingreso con la presentación de su Primer Plan de Acción.

Es importante destacar que hemos tomado como punto disparador los resultados del informe bianual que realiza la ONU en relación a la aplicación de las TICs en la administración pública, verificando la evolución negativa que Paraguay tuvo con respecto a ello desde el año 2012 hasta la actualidad. Dicho estudio se basa en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés), el cual incluye tres factores: el alcance y la calidad de los servicios en línea, el estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y el capital humano inherente. Es decir, que se incluyen variables que dan cuenta de cuestiones estructurales de cada país.

Así, a partir de los planes de acción, sus resultados y los principios de gobierno abierto establecidos por la AGA, intentamos dar cuenta de los motivos de tal declive.

Para poder realizar este relevamiento de manera más profunda, utilizaremos fuentes secundarias relacionadas con la recopilación documental de informes gubernamentales y noticias periodísticas que aborden el tema de Gobierno Electrónico/Abierto en Paraguay, el informe bianual de la ONU mencionado anteriormente, así como la información que nos brinde el sitio http://www.gobiernoabierto.gov.py, sobre la planificación de gobierno abierto.

5. MARCO NORMATIVO

A partir de este trabajo pudimos corroborar que este año se han sancionado dos leyes de real relevancia para el ejercicio y aplicación de políticas de gobierno abierto en Paraguay. Es decir, que si bien existe por parte de este país una preocupación y una voluntad política para la implementación del Plan de Acción 2014-2016, también es una realidad que las leyes mencionadas fueron sancionadas de forma muy reciente a pesar de que Paraguay se haya incorporado a la AGA en noviembre de 2011. Es decir, casi tres años después, se promulga e implementa esta normativa.

Las leyes son: la 5.189 de Transparencia y la Ley 5.282 de Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental.

Con respecto a la primera, fue sancionada el 20 de mayo de 2014 y obliga a todos los organismos, entidades y empresas públicas a proveer a través de sus portales en Internet, toda la información vinculada al uso de recursos públicos: nómina de funcionarios, salarios, presupuestos, gastos, inventarios de bienes, etc.

Con respecto a la Ley 5.282, sancionada el 18 de septiembre de 2014, es importante resaltar que su implementación y promulgación fue uno de los objetivos que se propuso en el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2014-2016. Su propósito es reglamentar el artículo 28 de la Constitución Nacional de Paraguay con el fin de que todas las personas accedan a la información pública a través de la implementación de formas que promuevan la transparencia del Estado. El artículo 28 "reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuánime" y establece que "la ley regulará las modalidades, plazos y sanciones correspondientes a las mismas, a fin de que este derecho sea efectivo." (Constitución Nacional Paraguay, 1992).

6. ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO

La Alianza fue lanzada en septiembre de 2011 y tal como se define a sí misma es "una iniciativa multilateral voluntaria que busca mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación cívica y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos" (AGA, 2011). Para cumplir con ello, adopta ciertos principios y acciones que luego serán el pie para nuestro análisis, los mismos son: rendición de cuentas, innovación, participación ciudadana y transparencia.

Con la finalidad de lograr una mayor transparencia en los gobiernos y una participación ciudadana eficaz, esta Alianza advierte sobre la necesidad de rever leyes, así como

también promover un cambio cultural que permita un "diálogo genuino" entre gobierno y sociedad civil. En la declaración del año 2011 queda explícita la intención de lograr gobiernos con mayor participación ciudadana en los asuntos públicos para lograr ser más transparentes, luchar contra la corrupción, empoderar al ciudadano y aprovechar las nuevas tecnologías para lograr gobiernos más responsables y eficaces.

Los gobiernos que asuman este compromiso deben por lo tanto, comprometerse a promover al acceso de la sociedad civil a los datos públicos. Deben aumentar la información sobre las actividades gubernamentales, facilitar el acceso de los ciudadanos a dicha información, publicar datos sobre el gasto público, actividades y servicios públicos esenciales. Deberán también incluir a la sociedad civil como un actor importante en la planificación a través de, por ejemplo, la solicitud de comentarios acerca de si la información publicada resulta útil y necesaria, aumentando así la eficacia de la gestión que a su vez se beneficiará de estas ideas y asignando a la sociedad un papel activo que no sólo se relacione con la supervisión de los gobiernos sino que también por medio de su opinión, participe en el seguimiento, monitoreo y evaluación de las actividades gubernamentales.

A través de la implementación de los estándares de integridad profesional, los gobiernos se comprometen a tener políticas, prácticas y mecanismos sólidos contra la corrupción compartiendo y facilitando el acceso a las finanzas públicas, las compras gubernamentales, ingresos y bienes de los funcionarios públicos, etc.

Para que estos compromisos sean alcanzados, el gobierno debe aumentar el acceso a las nuevas tecnologías logrando que tanto la sociedad civil como la comunidad empresarial y cualquier otro actor involucrado, sea parte del intercambio de información y encuentre espacios accesibles y seguros en línea.

En lo que respecta al desempeño de cada país integrante, el mismo debe someterse a dos evaluaciones vinculadas a la rendición de cuentas y al cumplimiento y grado de desempeño de sus compromisos. Cada doce meses, los gobiernos deben publicar una autoevaluación donde expongan el avance de sus compromisos. En segundo lugar, los gobiernos participantes se someten a una evaluación cada dos años por parte del "Mecanismo de Evaluación Independiente" que verifica el desarrollo e implementación de los planes de acción descriptos por cada gobierno, y el avance y el cumplimiento de los principios de gobierno abierto.

Como ya lo hemos referido anteriormente, Paraguay ingresó a la Alianza en noviembre de 2011 y luego en abril de 2012 presentó su primer Plan de Acción compuesto por 15 compromisos. En agosto del año 2013 realizaron la autoevaluación y ya a fines del mismo año fueron evaluados externamente. En el 2014, el país presentó su segundo Plan de Acción cuya implementación comenzó en el mes de Julio del corriente año.

7. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SITIOS WEB

En la web de Gobierno Abierto Paraguay, se destacan los cuatro principios que rigen la política de gobierno abierto de la AGA y que al mismo tiempo, orientan dicha iniciativa en este país: rendición de cuentas, tecnología e innovación, participación ciudadana y transparencia. Para evaluar el cumplimiento de estos principios esbozados procederemos a describir y analizar el sitio del presidente (http://www.presidencia.gov.py) y el portal único de informaciones y servicios orientados al ciudadano (http://www.paraguay.gov.py). También utilizaremos un tercer portal, el de Open Data (http://www.datos.gov.py), que se encuentra aún disponible en versión beta por lo cual haremos sola una breve mención de este.

Nuestro análisis se realizará a partir de cuatro variables con las que buscamos dar cuenta de los principios ya mencionados:

- Responsabilidad: referida a toda la información de contrataciones públicas, licitaciones y presupuestos.
- Usabilidad: referida al diseño, accesibilidad y actualización del sitio así como también al idioma utilizado. En esta variable evaluaremos la rapidez de acceso a la información, la presencia de buscadores, la cantidad de pantallas y las secciones que conforman la página.
- Interacción: considera la oferta al usuario de teléfonos, correos electrónicos, chats en línea, y redes sociales para que pueda contactarse con el organismo correspondiente y también, la posibilidad de realizar trámites on line.
- Información: mide la cantidad y disponibilidad de información institucional, normativa y de interés para el ciudadano.

7.1 SITIO WEB DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE PARAGUAY

La información del portal está organizada en siete pestañas (Ver **Figura 1** del Anexo): presidente, agenda, noticias, decretos, nómina, gaceta oficial y audiovisual. En el home del portal encontramos un display con las últimas 4 noticias; otras 4 menos recientes y por lo tanto, menos desatacadas; el listado con los respectivos enlaces a todas las dependencias de la Presidencia; un recuadro de la Ley de Transparencia 5.189 (ver **Figura 2** del Anexo) que si nos posicionamos sobre él nos despliega un menú (organigrama, manual de funciones, inventario de bienes, comisionamientos, ingresos, nómina, presupuesto de ingresos, informe de viáticos, anexo de personal del ejercicio fiscal y ejecución presupuestaria); un buscador; la entrada a una galería de fotos y a una de videos.

La página además incluye: la dirección donde se encuentra la casa de gobierno y el teléfono, (no figura ninguna dirección de correo electrónico) y las redes sociales de la presidencia (Facebook, Twitter, YouTube).

El sitio es utilizado con un fin más propagandístico que informativo. Como bien señala Henoch Aguiar: "en la práctica, muchas reparticiones o gobiernos confundieron Internet con un nuevo tipo de cartel publicitario" (Aguiar, 2007: 53). En la solapa "presidente" sólo aparece su biografía cuando debería incluir, por ejemplo, la descripción del cargo y sus deberes y atribuciones. En cuanto a las noticias, son básicamente anuncios presidenciales de avances realizados o por realizarse bajo su gestión. En la nómina donde constan los sueldos de cada funcionario, la observación pertinente es que no podemos constatar si está actualizada porque no indica el mes al cual corresponden. No hay un mapa del sitio, ni una sección de preguntas frecuentes que brinde información básica como, por ejemplo, forma de elección del presidente y duración en el cargo. En la solapa "decretos", si uno clickea para abrirlo en la mayoría aparece un mensaje de error que nos imposibilita verlos.

En lo referente a los datos que aparecen en el menú desplegable de Ley de Transparencia, todos son descargables en formato .pdf y son documentos escaneados en su mayoría. La presentación de ciertos datos como la ejecución presupuestaria (dato importante para la población y que corresponde a la variable "responsabilidad") sólo resulta inteligible para un usuario especializado en administración pública. El ítem "otros gastos" (ver **Figura 3** del Anexo) aparece como el que tiene mayor ejecución, sin embargo, no está la referencia de qué se incluye en esa denominación. En el informe de viáticos aparece desordenada la información.

En síntesis, de este sitio podemos decir, en relación a las variables que guían este análisis, lo siguiente:

- Responsabilidad: Resulta imposible poder comparar la situación en cuanto a gastos y ejecución presupuestaria del corriente año con respecto a años anteriores porque sólo hay información correspondiente al 2014.
- Usabilidad: En el caso de los sueldos, en el apartado de Ley de Transparencia podemos descargarnos la nómina completa pero no está actualizada y tampoco nos permite cotejar con períodos anteriores. Por otra parte, la construcción del enunciatario ideal que subyace al diseño de la página y a la presentación de la información, es el del ciudadano modelo, plenamente incorporado al mundo de las TICs y con las competencias cívicas necesarias para comprender la información cargada en el sitio web, que sepa lo que está buscando y donde podría encontrarlo. En cuanto al idioma, sólo tenemos la posibilidad de acceder al él en castellano siendo que el guaraní es una lengua oficial y es la originaria del país que brinda una educación bilingüe en las escuelas. También podría permitir la traducción al inglés o al portugués pero no sucede.
- Interacción: En el portal no figura ninguna dirección de correo electrónico. Los canales de comunicación son el teléfono del Palacio de Gobierno y las redes sociales oficiales.
- Información: El sitio es fuertemente personalista ya que está centrado en la figura del Presidente Cartes. Sólo podemos encontrar un Organigrama General de la Secretearía General y Gabinete Civil.

Más allá de diversas noticias publicadas que tienen que ver con la gestión, falta información acerca de la planificación de gobierno, los objetivos y metas que se proponen, así como acciones y planes a corto, mediano y largo plazo. En cuanto a lo normativo, sólo aparece el listado de decretos, que como mencionamos, la mayoría no puede abrirse; ni las leyes, ni los proyectos de ley son tenidos en cuenta así como tampoco las misiones presidenciales. La Ley de Transparencia sólo es mencionada por lo que el usuario no puede constatar si la información que nos brinda el portal cumple con dicha normativa.

Cabe hacer mención aparte y resaltar que resulta muy difícil encontrar el texto completo de la Ley de Transparencia: su texto no aparece en ningún sitio del gobierno, ni siquiera pudimos hallarla en la gaceta oficial. Dimos con ella finalmente en el blog de un abogado llamado Oscar Galeano[1]. Al cotejar lo que establece la Ley 1.589 con la

[1] http://abogado-oscar-galeano.blogspot.com.ar/

información publicada en el sitio, pudimos verificar que hay ciertos incumplimientos que se relacionan con las distintas variables elegidas para este estudio, como por ejemplo:

- Faltan las direcciones y teléfonos de las dependencias que conforman el Gabinete Civil cuyo organigrama sí se explicita en el portal de Presidencia.
- En el caso del detalle de los viajes realizados con fondos públicos, debe incluirse un informe final de la misión que no aparece en el sitio.
- El artículo 6 de la Ley establece que la información “deberá ser actualizada en forma mensual, hasta quince días hábiles del mes inmediatamente posterior”, lo cual, como mencionamos anteriormente, no sucede.

7.2 PORTAL ÚNICO DE INFORMACIONES Y SERVICIOS ORIENTADOS AL CIUDADANO

Este portal funciona como la ventanilla única virtual de trámites y si lo comparamos con el portal anterior es mucho más interactivo ya que cuenta con un fácil y rápido acceso a la guía de trámites orientados al ciudadano, y una intención más marcada hacia la participación.

El sitio tiene 8 pestañas: portada, turismo, estadísticas, inversión, datos abiertos, contacto ciudadano, becas y sobre el portal, y está organizado en tres columnas. A los fines de este trabajo sólo analizaremos la portada y las pestañas datos abiertos, contacto ciudadano y sobre el portal.

En la portada, lo primero que nos aparece es un buscador que nos promete encontrar nuestro requerimiento entre más de “800 servicios ofrecidos por el Estado” (ver **Figura 4** de Anexo).

Si por ejemplo, introducimos la palabra “jubilación”, nos lleva a una página con el listado de lugares donde encontró el buscador la palabra que escribimos. La primera de las opciones tiene que ver con la jubilación automática. Si entramos en el enlace nos aparece un detalle de toda la información relacionada con el servicio (ver **Figura 5** del Anexo): en qué consiste, qué dependencia del Estado lo ofrece y los datos de contacto (dirección, teléfonos y correo electrónico), cobertura (si es nacional, provincial, etc.), la población a la que está dirigido. Luego, figuran las especificaciones del trámite propiamente dicho: la documentación requerida, tiempo estimado de obtención, precio,

método de pago, días de atención, correo electrónico, formularios necesarios y el link del trámite. El link del trámite (ver **Figura 6** del Anexo) nos lleva a una página de la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (SENATICs), donde se detalla la misma información y habilita la impresión y descarga de la misma. Volviendo al portal, debajo de las indicaciones del trámite para acceder al servicio se encuentra una breve encuesta que pregunta qué nos pareció la información proporcionada: de mucha utilidad, útil o poco útil. Podemos ver además, los resultados de la encuesta.

El sitio debajo del buscador principal indica en números las dependencias, empresas y servicios públicos que figuran en la página: 12 Ministerios, 19 Secretarías de Estado, 20 Entidades descentralizadas, 4 empresas públicas, 8 Presidencia de la República, 879 Servicios. Luego, aparecen tres solapas (ver **Figura 7** del Anexo): Instituciones, Trámites y Ayuda. "Trámites" ofrece las opciones "trámites en línea" y "catálogo de trámites" (ver **Figura 8** de la Anexo). En la primera opción se puede chequear el estado de un trámite ya iniciado para lo cual se debe estar registrado. El registro distingue entre ciudadano y empresa. En la segunda opción, se despliega el catálogo de trámites que permite buscar según criterios: a) por categorías (ver **Figura 9** del Anexo): para ciudadano/as o para empresas u organizaciones y debajo aparecen una serie de subcategorías que difieren para cada caso; b) por institución (ver **Figura 10** de Anexo): donde se desprende un listado; o c) de la A a la Z (ver **Figura 11** de Anexo): ordenados alfabéticamente en un directorio donde aparecen 103 trámites. La sección "Ayuda" conduce a la solapa de contacto ciudadano (ver **Figura 12** del Anexo) donde a través de un formulario el usuario puede ingresar sus dudas o sugerencias además de chequear el estado de alguna consulta ya realizada con su dirección de correo electrónico y el número de consulta que el portal le envió al usuario cuando la efectuó.

En el home del portal también encontramos los tipos de servicios y trámites ofrecidos por el Estado Paraguayo agrupados por Temas: trabajo, educación, cultura, discapacidad, pueblos originarios, vivienda, entre otros; Género: femenino o masculino; o Ciclos de vida: niñez, adolescencia, adulto mayor, fallecimiento, juventud, adultos. De esta manera el portal cumple "con desarrollos de colaboración interdepartamental e interinstitucional para que los servicios se construyan sobre la base de necesidades y episodios de vida de los ciudadanos, no según la división orgánica propia de cada

organización política" como señala Ester Kaufman (2005:4) que deben estar diseñados los portales de ventanilla única.

A continuación, el sitio ofrece:

- Los últimos servicios incorporados, los más consultados y las instituciones más consultadas.
- Un sondeo que pregunta: "¿Cuál de estos documentos te gustaría tramitarlo a través de internet?" Y brinda 6 opciones y la posibilidad de completar un formulario si no es ninguno de los anteriores o, en todo caso enviar un e-mail a: consultas@paraguay.gov.py.
- Una nube de etiquetas para buscar servicios mediante palabras claves.
- Un recuadro que informa que si se accede por institución encontraremos dos botones para ingresar a 1) la bolsa de trabajo y a 2) las compras públicas.
- Un aviso de la Campaña Nacional de concientización sobre ciberseguridad: "Cuidado con lo que subís a Internet. Conectate Seguro".
- Un recuadro sobre Defensa del Consumidor que conduce a un formulario on line para la realización de consultas y/o reclamos sobre incumplimiento en las relaciones de consumo.
- Una serie de preguntas al usuario sobre la utilidad de la información y los servicios del portal y a continuación los medios de contacto disponibles (Ver **Figura 13** del Anexo).
- En la parte inferior del sitio (ver **Figura 14** de Anexo), tres columnas ofrecen información acerca del portal y su estructura, y un sector de ayuda que incluye preguntas frecuentes. Si se ingresa a preguntas frecuentes, el último título es "hazte escuchar" donde se incluye un botón al formulario de contacto ciudadano para consultas, reclamos y sugerencias. El apartado advierte que en el futuro se añadirán más mecanismos de participación ciudadana que permitirán "elevar tus ideas al gobierno".

En resumen, podemos sostener en cuanto a las variables que guían el presente trabajo, que el sitio se encuentra en camino de cumplir con los principios de rendición de cuentas, transparencia, tecnología e innovación y participación ciudadana, pero deben realizarse mejoras. En cuanto a mecanismos de participación ciudadana, se anuncian mejoras a incorporarse en versiones futuras del portal. Si hacemos un estudio comparativo con el portal de presidencia, es notable el avance hacia los objetivos propuestos y esto constituye un progreso significativo el contar con una ventanilla única virtual de informaciones, servicios y trámites para el ciudadano.

En lo vinculado a la usabilidad, el sitio resulta dinámico y de fácil acceso a la información ya que brinda al usuario varias vías para dar con la información o el servicio buscado, especialmente debido a la ubicación central del buscador en la portada. Sin embargo, navegando en ciertas ocasiones nos encontramos con errores en las páginas que luego se solucionan, pero que en el momento nos impiden el acceso a lo que buscamos. En relación al idioma empleado, observamos lo mismo que en el sitio anterior, está disponible únicamente en castellano.

Por otra parte, el sitio promueve la interacción a través de distintos canales: e-mail, formulario de contacto, teléfonos (en el caso de Turismo brinda una línea gratuita) y por medio de sondeos o encuestas. Asimismo, exhorta al ciudadano que ante la necesidad de despejar una duda, realizar una sugerencia o realizar una consulta o reclamo se comunique con el gobierno. La principal observación en relación a esta variable es la imposibilidad de realizar trámites en línea. La sección que habla de "trámites en línea" en verdad es para corroborar el estado de un trámite realizado en alguna dependencia pública, lo que a pesar de significar un avance en beneficio del ciudadano no es totalmente eficaz ya que no se pueden efectuar trámites por Internet. Como última observación debería existir la posibilidad de un chat online y que la participación del ciudadano no solo se limite a expresar dudas o hacer un reclamo sino que pueda intervenir más activamente en la gestión gubernamental.

7.3 SITIO WEB DE OPEN DATA

La pestaña de "Datos abiertos" (Open Data) reviste un interés particular para este análisis y la abordaremos de manera separada ya que conduce a otro sitio: http://www.datos.gov.py, al Catálogo de Datos Abiertos de Gobierno (ver **Figura 15** del Anexo).

El portal oficial de datos abiertos del estado paraguayo se constituye como un único punto de acceso a los datos abiertos y puestos a disposición por las instituciones públicas, siguiendo los estándares y formatos abiertos. Este catálogo presenta los conjuntos de datos (datasets) organizados por instituciones, agrupados por categorías y presentados en distintos formatos para facilitar la libre descarga de los mismos; así como las licencias libres asociadas al uso, re uso y distribución de cada set datos.

Este sitio se encuentra aún en construcción y no cuenta prácticamente con datos subidos. Esta versión beta cuenta con varias vías de acceso similares a las del portal de ventanilla única: por organizaciones o por grupos (colecciones de conjuntos de datos), dos buscadores, una nube de etiquetas con palabras claves, el sitio resumido en números. Este portal es posible visualizarlo en otro idioma (inglés). En referencia a la variable "interacción", se habilita la posibilidad de twittear a la SENATICs o enviar un mail al administrador del sistema. Ofrece también un manual del usuario donde se explica paso por paso el proceso de creación de datasets, del cual participan dos actores: usuario o administrador de una organización.

8. PLANES DE ACCIÓN

A partir de lo expuesto anteriormente en base a la descripción y análisis de los sitios webs, nos encontramos en condiciones de detenernos en los planes de acción diseñados por el gobierno de Paraguay para los años 2012-2014 y también de rastrear los principales lineamientos del plan en vigencia, 2014-2016. De este modo contrastaremos el mencionado análisis con los objetivos que se propuso Paraguay en materia de Gobierno Abierto.

En el año 2012 Paraguay oficializó su ingreso a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) con el desarrollo de su primer plan de acción bianual (2012-2014) que apunta en líneas generales a contar con la participación de la sociedad civil, el sector privado, las universidades y la ciudadanía, en el camino hacia la construcción de una administración pública transparente, eficaz y abierta. El plan de acción contempla 15 puntos, los cuales hacen un diagnóstico de situación, proponen una solución concreta con beneficios para la ciudadanía y buscan establecer vínculos con los requerimientos para el Gobierno Abierto. A continuación, los mencionaremos brevemente para después poder desarrollar aquellos que consideramos pertinentes para nuestro análisis.

1. Sistema de Intercambio de Información
2. Seguridad contra ataques informáticos
3. Portal Representativo del gobierno

4. Sistema de Gestión de contratos

5. Sistema de compras por catálogo electrónico

6. Sistema Integrado de Administración de Salud (E-salud)

7. Sistema Nacional de Registro e Identificación de las personas

8. Sistema Integrado de Denuncias

9. Servicio de información legal (E-legal)

10. Gobierno electrónico local

11. Sistema Integrado de Gestión de Trámites de la Administración Pública-SIGTAP

12. Implementación del modelo estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP)

13. Creación de un portal Web único sobre cumplimiento de normas internacionales en materia de corrupción

14. Sistema Integrado de control de la Carrera administrativa (SICCA)

15. Sistema Nacional de Planificación (SISPLAN)

En base a nuestra selección de corpus, analizaremos dos puntos de este plan de acción: El número 3 (Portal representativo de Gobierno) y el número 9 (Servicio de información legal, E-legal), los cuales ampliaremos en base a lo que propone explícitamente el Plan de Acción:

<u>3. Portal representativo del gobierno</u>

<u>Problema</u>: Debido a que las instituciones trabajan de forma aislada y sin estandarización, cada una define los criterios de sus portales institucionales lo que lleva a que los usuarios deban manejarse por diferentes mecanismos de comunicación con las distintas instituciones públicas.

<u>Solución propuesta</u>: El portal de Gobierno es un acceso único que ofrece servicios en línea para la ciudadanía a fin de que esta consulte datos que están en poder de cualquier institución del Estado o realice trámites ante cualquier entidad gubernamental.

<u>Acción impulsada</u>: Desarrollar el diseño de un portal único para el gobierno.

<u>Beneficios:</u> La ciudadanía se ve beneficiada al interactuar con portales estandarizados del gobierno.

<u>Vinculación con Gobierno Abierto</u>: Considerado igualmente un paso previo a las acciones de Gobierno Abierto para que más adelante se puedan implementar sobre esta

base que integren procesos apuntando a la transparencia, lucha contra la corrupción, mejor control de procesos, etc.

Tiempo estimado de implementación: Segundo semestre de 2012.

Consideramos que el objetivo de implementar un Portal Único de Gobierno se ha cumplido de forma parcial.

Si bien es significativo el avance del portal con respecto al de la Presidencia en tanto que ofrece distintas vías de comunicación entre el ciudadano y la administración, para que cumpla con todos los requisitos consideramos que en un portal de estas características es fundamental que se cuente con un servicio de trámites on line. Asimismo, con respecto al problema planteado en este punto del plan, consideramos que el mismo no ha sido resuelto ya que la información continua dispersa entre al menos tres sitios webs, los cuales no comparten los mismos criterios de usabilidad, visibilidad, y estética, impidiendo la navegación con un criterio unificado para el usuario.

9. Servicio de información legal (E-Legal)

Problema: La digitalización y puesta a disposición de información sobre normativas vigentes ocurre de manera parcial. La mayor parte de la verificación sobre normativas se realiza mediante revisión en los libros o archivos de la Gaceta Oficial, lo que genera una demora innecesaria en la constatación de datos. Esta situación provoca que no haya información relacionada a las leyes vigentes en la República del Paraguay. La información vinculada con aspectos legales se encuentra dispersa, poco disponible y no hay una integración entre Poderes del Estado que facilite el acceso a dicha información.

Solución propuesta: Se pretende trabajar en el establecimiento de una integración de la información legal entre los tres poderes del Estado y ofrecer servicios en línea a los ciudadanos.

Acción impulsada: Desarrollo de un Sistema Integrado de Información Legal que involucre a los tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial).

Beneficios: Esto no sólo contribuirá a una gestión más justa y eficiente sino que también sería un gran aporte a la transparencia de la gestión. La ausencia o dispersión de la información del marco legal genera en los ciudadanos incertidumbre jurídica y temor para la inversión.

Vinculación con Gobierno Abierto: Transparencia y eficiencia en la gestión estatal. Mayor y más simplificado acceso a la información pública.

Tiempo estimado: En proceso de implementación, vigencia efectiva para finales del 2013.

Tal como hemos explicitado anteriormente, nos encontramos con que este punto que se vincula con el corpus estudiado no se cumple. Cuando se intenta acceder a las leyes, el usuario encontrará con que las mismas no están disponibles. De todos modos, consideramos que para lograr un sistema integrado de leyes no sólo se requerirá de tiempo sino que también es necesario que se genere un interés, una demanda y una fuerte participación ciudadana que obligue al gobierno a acelerar sus plazos.

Con la experiencia de haber atravesado su Primer Plan de Acción, el 30 de Junio de 2014, Paraguay presenta su segundo Plan de Acción 2014-2016 que contiene 9 propuestas que a priori resultan más ambiciosas que las del plan referido anteriormente:

1. Promulgación e implementación de la Ley de libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental.
2. Diseño e implementación de una política de datos abiertos y promoción de la generación de capacidades de la Sociedad civil para su utilización.
3. Generación de capacidades en la ciudadanía sobre la gestión presupuestaria del sector público.
4. Transparencia y Acceso a la Información de proyectos públicos emblemáticos.
5. Seguimiento del Plan de Acción de Gobierno Abierto 2014-2016.
6. Implementación de canales de diálogo social y participación ciudadana para la consulta y el monitoreo de políticas públicas.
7. Creación y / o fortalecimiento de 50 Consejos de Desarrollo Municipal.
8. Tablero de Control Ciudadano del Programa Nacional de Reducción de la Pobreza "Sembrando Oportunidades".
9. Creación de un Sistema de Trámites Jurídicos Electrónicos en Contrataciones Públicas de acceso público.

Debido a que es un plan que se encuentra en vigencia no podemos realizar un análisis completo contrastado con el corpus. A priori, podemos señalar, reiterando lo expuesto en el marco normativo, que el primer punto del Plan se ha cumplimentado con éxito.

Con respecto al segundo punto, nos encontramos con un proceso en marcha, como lo es el sitio www.datos.gov.py. Debemos ver cómo se seguirá avanzando en términos de instalar una política al respecto. Lo mismo sucede con la "generación de capacidades"

que para concretarse debería contemplar entre otros aspectos, los datos arrojados por el censo 2012 en el marco del acceso a Internet.

9. CONCLUSIÓN

Siguiendo con la línea de lo mencionado a lo largo del trabajo, creemos conveniente retomar la categorización en etapas que realiza Henoch Aguiar sobre gobierno electrónico. Paraguay, de acuerdo a esto, parece haberse salteado la primera etapa que corresponde a la "Administración y gestión electrónica del Estado" en términos de que no se pone de manifiesto una digitalización completa de los documentos importantes que refieren a la administración pública. Y en el caso del material digitalizado, encontramos que no hay un criterio para acercar esa información a aquellos ciudadanos que no sean compatibles con "el ciudadano modelo" que propone la enunciación de los portales.

Al saltear esa primera etapa, suponemos que ocurre algo similar a lo que señala Aguiar: "Con el paso de los años, los portales evolucionaron favorablemente. (…) Se suben informaciones útiles, guías de trámites, información sobre educación y salud. Pero están aún en la primera etapa, en la que sólo informan, sin permitir una verdadera interacción con el ciudadano" (Aguiar, 2007)

De acuerdo a Prince, sin embargo, podríamos decir que lo que él propone como primera etapa de "experimentación" nos otorga una idea muy desalentadora que no se termina de ajustar al estado del arte del gobierno electrónico de Paraguay. Dado que, en este corto período de análisis, nos encontramos con una mejoría, en lugar de "proyectos abortados estrepitosamente", como en el caso del portal de "Gobierno Abierto" que en el lapso que llevó este trabajo hemos notado importantes avances en cuanto al contenido y la presentación de la información del sitio. O con otros portales, como en el caso del de "datos abiertos" que anuncian prontas mejoras.

Lo mismo sucede cuando Prince señala que en esta etapa hay "esfuerzos pioneros (…) que en muchos casos responden sólo a voluntarismos, son aislados y sobre todo ineficaces" (Prince, 2002). Al respecto, consideramos que a través de sus planes de acción, Paraguay efectivizó un diagnóstico y un relevamiento de su situación actual, con un interés dirigido a pensar el gobierno abierto como una política gubernamental. Incluso, cuando diseña su nuevo Plan de Acción realiza una revisión y evaluación de los

objetivos planteados anteriormente y los reformula teniendo en cuenta sus aciertos y errores. Esto denota, por lo tanto, cierta intención de pensar los procesos con una continuidad y no como etapas aisladas.

Retomando la noción de Planificación Estratégica de Carlos Matus y Mario Robirosa, notamos que si bien Paraguay está poniendo en práctica las TICs para promover su gobierno electrónico con el fin de fomentar el desarrollo, aumentar la transparencia, la responsabilidad y la eficacia de la gestión y al mismo tiempo promover la participación ciudadana, también es cierto que a pesar de que se han encontrado ciertos canales de intercambio e interacción, notamos que las acciones tomadas por el gobierno paraguayo no son aún suficientes para afirmar que mediante la implementación de su política de gobierno abierto se garantiza un papel activo por parte de la sociedad en la toma de decisiones públicas. Es decir que no podemos aseverar que exista una gestión real de políticas públicas implementadas desde instancias participativas ya que creemos que todavía queda un camino por recorrer. Sobre todo teniendo en cuenta que la información es la base para tomar decisiones y sin embargo, en muchas ocasiones hemos apuntado que la misma no se encontraba disponible de la mejor forma y a su vez, que sólo hace unos meses se sancionó una ley de acceso a la información pública.

Por último, si revisamos las etapas que comprende la ONU, podemos decir que Paraguay se ubicaría en una primera etapa (emergente) dado que la segunda posibilita pensar un gobierno con todos sus archivos digitalizados y actualizados.

A modo de síntesis, nos interesa poner una mirada menos taxativa en cuanto a las etapas, ubicando a Paraguay en una transición entre una etapa inicial y otra ampliada, ya que consideramos que cuenta con elementos compartidos de ambas y nos resulta forzoso colocar al país en una sola de ellas, dado los recientes avances que ha demostrado en materia de gobierno abierto. Es necesario adoptar así una mirada holística que contemple tanto sus retrocesos (caso ONU) como sus avances.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, Henoch. *El futuro no espera. Políticas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento*. Ed. La Crujía, Buenos Aires, 2007
- Alianza para el Gobierno Abierto. Disponible en: http://www.opengovpartnership.org/es
- Biblioteca y archivo central Congreso Nacional. Disponible en: http://www.bacn.gov.py/
- Guerín, Ana Isabel y Guida, María Clara. *La estrategia digital argentina en el marco de la Sociedad del Conocimiento*. Documento de la cátedra, Buenos Aires, 2009. MIMEO
- Informe Bianual de la ONU (2012) Disponible en: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf
- Kaufman, Ester. "E-Democracia local en la gestión cotidiana de los servicios públicos: modelo asociativo (Público-Privado) de gobierno electrónico local", en Finquelevich, Susana (coord.); E-Política y E-Gobierno en América Latina. Links AC, Buenos Aires, 2005.
- Matus, Carlos. *El método PES (Planificación estratégica situacional)*, La Paz, Centro de Estudios de la Realidad Bolivariana (CEREB), Bolivia, 1996.
- Prince, Alejandro. *Gobierno digital en la Argentina. Un breve White paper*. Buenos Aires, 2002.
- Robirosa, Mario y otros. *Turbulencia y Planificación social*. Siglo Veintiuno editores, España, Unicef. 1990.
- Informe Bianual de la ONU (2012) Disponible en: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey-Spanish-2012.pdf

10. ANEXO

Figura 1:



Figura 2:



Figura 3:

'PRESIDENCIA'
S.S.E.A.F.
CRLEJE03

LISTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA POR EL OBJETO DEL GASTO
SOBRE MOVIMIENTOS DESDE EL 01/01/2014 AL 19/08/2014

PAGINA: 1
FECHA : 19/08/2014
HORA : 17:10:02

Nivel de Impresión: '5. GRUPO'

Nivel: 12 **hasta:** 12 **Entidad:** 1 **hasta:** 1 **Tipo:** 1 **hasta:** 1 **Programa:** 1 **hasta:** 1 **SubProg.:** 0 **hasta:** 99 **Proyecto:** 0 **hasta:** 99 **Objeto:** 0 **hasta:** 999 **Fuente:** 0 **hasta:** 99 **Org.Financ.:** 0 **hasta:** 999 **Dpt.:** 0 **hasta:** 999

Grupo DESCRIPCION	PRESUPUESTO INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO VIGENTE	OBLIGADO	SALDO PRESUPUESTARIO	PAGADO	OBLIGACIONES PEND.DE PAGO	% EJEC
12 PODER EJECUTIVO	40.339.118.271	1.900.104.310	42.239.222.581	20.668.637.221	21.570.585.360	13.222.557.144	7.446.080.077	49
1 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	40.339.118.271	1.900.104.310	42.239.222.581	20.668.637.221	21.570.585.360	13.222.557.144	7.446.080.077	49
Tipo: 1 PROGRAMAS DE ADMINISTRACION	40.339.118.271	1.900.104.310	42.239.222.581	20.668.637.221	21.570.585.360	13.222.557.144	7.446.080.077	49
Programa: 1 CONDUCCION SUPERIOR	40.339.118.271	1.900.104.310	42.239.222.581	20.668.637.221	21.570.585.360	13.222.557.144	7.446.080.077	49
100 SERVICIOS PERSONALES	19.154.475.918	1.165.209.195	20.319.685.113	12.523.588.071	7.796.097.042	6.764.010.404	5.759.577.667	62
200 SERVICIOS NO PERSONALES	15.608.350.047	186.440.000	15.794.790.047	6.613.041.837	9.181.748.210	5.131.647.731	1.481.394.106	42
300 BIENES DE CONSUMO E INSUMOS	3.755.144.706	- 420.000.000	3.335.144.706	467.595.038	2.867.549.668	376.123.097	91.471.941	14
500 INVERSION FÍSICA	467.636.000	968.455.115	1.436.091.115	250.000.000	1.186.091.115	250.000.000	0	17
800 TRANSFERENCIAS	82.911.600	0	82.911.600	0	82.911.600	0	0	0
900 OTROS GASTOS	1.270.600.000	0	1.270.600.000	814.412.275	456.187.725	700.775.912	113.636.363	64
Total General:	40.339.118.271	1.900.104.310	42.239.222.581	20.668.637.221	21.570.585.360	13.222.557.144	7.446.080.077	

Figura 4:



Figura 5:

Jubilación Automática (servicios)

« Atrás

Detalles del servicio: Jubilación Automática

Descripción:	Jubilación concedida en forma automatica por la Caja Fiscal de Jubilaciones y Pensiones dependiente de la Subsecretaria de Estado de Administración financiera del Ministerio de Hacienda a los funcionarios que hayan alcanzado los 62 años de edad.
Tipo:	Pensión jubilatoria
Ofrecido por:	MINISTERIO DE HACIENDA Dirección General de Jubilaciones y Pensiones - http://www.hacienda.gov.py
Entrega:	Jubilaciones en forma automática
Dirección:	Iturbe y Simón Bolivar (1a. Ptda) - Asunción
Correo Electrónico:	http://jubilaciones@hacienda.gov.py
Teléfono:	595 (21) 493 723 / 449 942 Fax: 595 (21) 441 690
Canales Habilitados:	
Cobertura:	Territorio nacional
Población objetivo:	Funcionario en situación de retiro

Trámite para acceder al servicio

Documentación que debes presentar:

Nombre	Original	Fotocopia Simple	Fotocopia Autenticada
- Ninguno			

Tiempo estimado de obtención:	2 meses
Precio:	Sin costo
Métodos de Pago:	-
Días de atención:	lunes a viernes - 07:00 A 13:00 Hs
Correo del trámite:	http://jubilaciones@hacienda.gov.py
Formularios necesarios:	Ninguno
Link al trámite del servicio:	http://www.tramitesparaguay.gov.py/jubilacion-automatica-509/

¿QUÉ LE PARECIÓ LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA?

- De mucha utilidad
- Útil
- Poco útil

Ver resultados Votar

Figura 6:



SECRETARÍA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



PORTAL PARAGUAY
Portal único de informaciones y servicios orientados al ciudadano

Por categorías | Por institución | A - Z

Búsqueda 

JUBILACIÓN AUTOMÁTICA

DESCRIPCIÓN

Jubilación concedida en forma automatica por la Caja Fiscal de Jubilaciones y Pensiones dependiente de la Subsecretaria de Estado de Administración financiera del Ministerio de Hacienda a los funcionarios que hayan alcanzado los 62 años de edad.

INSTITUCIÓN

Institución	MINISTERIO DE HACIENDA
Dependencia	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones

¿DÓNDE SE REALIZA?

Dirección	Iturbe y Simón Bolivar (1a. Ptda) - Asunción
Días de Atención	lunes a viernes - 07:00 A 13:00 Hs
Teléfonos	595 (21) 493 723 / 449 942
Faxes	595 (21) 441 690
Email	jubilaciones@hacienda.gov.py
Página Web	www.hacienda.gov.py
Observaciones	Los trámites se proceden automaticamente vía las instituciones donde el funcionario prestó sus servicios.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Nombre	Original	Fotocopia Simple	Fotocopia Autenticada
Ninguna			

FORMULARIOS

ninguno

TIPO TRÁMITE

Presencial	El trámite es presencial, cuando la presencia física de la persona es indispensable para realizar el trámite.

TIEMPO ESTIMADO

2 meses

COSTO

Sin costo

DESCRIPCIÓN
INSTITUCIÓN
¿DÓNDE SE REALIZA?
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
FORMULARIOS
TIPO TRÁMITE
TIEMPO ESTIMADO
COSTO

 IMPRIMIR

 DESCARGAR PDF

Figura 7:



Figura 8:



Figura 9:



Figura 10:

Figura 11:

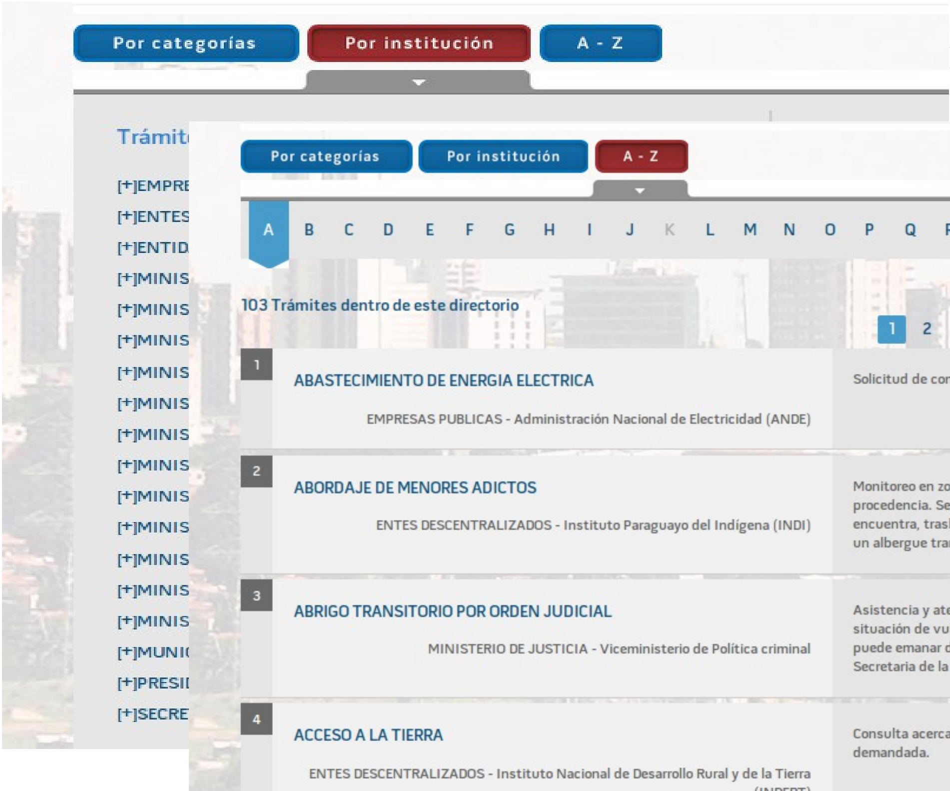


Figura 12:

Contacto Ciudadano

Utilice el siguiente formulario para enviar sus consultas o sugerencias, relacionadas a los servicios ofrecidos desde instituciones públicas del Estado Paraguayo. Por favor no olvide identificar, el nombre de la institución a la que va orientada su consulta, así como llenar todos campos marcados con (*), de ingreso obligatorio, para un correcto envío.

Crear una nueva Consulta o Sugerencia

Por favor complete el siguiente formulario para crear la consulta

Ver Estado de la Consulta

Nombre Completo: *
Correo Electrónico: *
Teléfono: Int.:

Descripción de su consulta: Favor indique el nombre de la institución a quien va dirigida su consulta *

Texto CAPTCHA: 43121 Ingrese el texto que se muestra en la imagen. *

Crear Consulta/Sugerencia | Reiniciar | Cancelar

Figura 13:

Trabajamos para brindarle lo mejor en información del estado

¿La información disponible en el portal es útil para usted?
¿Se siente cómodo con el formato de presentación y facilidad de uso del portal?
¿Necesita información con mayor detalle?
¿Tiene alguna recomendación?
Tome contacto con nosotros para realizar sus consultas, sugerencias y reclamos. Con mucho gusto lo atenderemos a través de los siguientes medios:

Llámenos a los teléfonos: 201-014 / 201-813
Genere una consulta electrónica utilizando el formulario de Contacto Ciudadano
Escríbanos un correo electrónico a consultas@paraguay.gov.py, **o**
Síganos y comuníquese a través de las redes sociales

Figura 14:

Acerca de Portal Paraguay	Ayuda	Estructura del Portal
¿Qué es Portal Paraguay?	Preguntas Frecuentes	Mapa del Sitio
Instituciones incorporadas	Consultas y Dudas	Infocentros
Políticas de privacidad		Paraguay en Fotos

Figura 15:


www.datos.gov.py
DATOS.GOV.PY
GOBIERNO NACIONAL
Conjuntos de datos
Organizaciones
Grupos
Acerca de
PARAGUAY DIGITAL
Eficiencia, Inclusión e Innovación Digital
Estadísticas del Portal de Datos Abiertos Gubernamentales del Paraguay
Buscar sus datos
Tweets
Basado en ckan
Idioma: español